

Klachtenreglement

Nationale Vereniging de Zonnebloem

Nationale Vereniging de Zonnebloem (verder: de Zonnebloem) streeft naar een samenleving waar mensen met een lichamelijke beperking vanzelfsprekend en zonder meer praktische zorgen dan ieder ander aan kunnen deelnemen. De Zonnebloem verrijkt het leven van mensen met een lichamelijke beperking, en dat van haar vrijwilligers, door sociale en recreatieve activiteiten mogelijk te maken. Dat doen we met ruim 30.000 vrijwilligers en ruim honderd ondersteunende beroepskrachten, bijgestaan door andere professionele organisaties op bepaalde onderdelen, zoals fondsenwerving. Onze kernwaarden zijn sociaal, betrokken, optimistisch en integer.

Dit klachtenreglement is opgesteld door de Zonnebloem en is bedoeld voor alle deelnemers, vrijwilligers, donateurs, kopers van Zonnebloemloten en andere doelgroepen van de Zonnebloem. Het geldt niet voor beroepskrachten van de Zonnebloem. Het bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten die tegen de Zonnebloem worden ingediend, worden afgehandeld.

1. Definities

- Directie: conform de statuten door het Nationaal Bestuur benoemde functionaris(sen), aan wie het Nationaal Bestuur de dagelijkse leiding van de organisatie gedelegeerd heeft. Dit betreft zowel de Nationale Vereniging als ook MPS de Zonnebloem B.V.
- Klacht: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product van de Zonnebloem. Het is uit uitdrukkelijk geen klacht over grensoverschrijdend gedrag; daarvoor geldt voor vrijwilligers en deelnemers de regeling vertrouwenspersonen. Het betreft ook geen klachten over vermeende misstanden inclusief fraude. Daar is de ‘Regeling Melding Vermeende misstanden’ voor.
- Klachtenreglement: dit klachtenreglement;
- Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht, namens zichzelf of gemachtigd door een ander, indient bij de Zonnebloem
- Schriftelijk: per e-mail of brief of via het klachtenformulier op de website;
- De Zonnebloem: Nationale Vereniging de Zonnebloem, statutair gevestigd te Breda.

2. Indienen van een klacht

We nodigen iedereen van harte uit om klachten met ons te delen maar om een klacht goed te kunnen afhandelen en de afhandeling goed te kunnen monitoren, hebben we een paar regels opgesteld. Die worden hieronder weergegeven.

2.1 Een klager kan uitsluitend op de volgende manieren en uitsluitend in de Nederlandse taal een klacht indienen bij de Zonnebloem:

- a. per e-mail, uitsluitend aan klacht@zonnebloem.nl;
- b. schriftelijk; aan de Zonnebloem, uitsluitend t.a.v. de directie, Postbus 2100, 4800 CC Breda, o.v.v. 'klacht';
- c. via het contactformulier; op de website van de Zonnebloem ([klachtenformulier Nationale Vereniging de Zonnebloem - De Zonnebloem](#)).

Telefonisch of mondeling gedane klachten worden zoveel mogelijk meteen opgelost; mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager weggenomen zijn dan wordt de klager geadviseerd een klacht volgens één van bovenstaande drie manieren in te dienen; alleen klachten op één van deze drie ingediende manieren worden als klacht in behandeling genomen.

2.2 Een klager dient bij het indienen van de klacht tenminste de navolgende gegevens kenbaar te maken:

- a. naam en emailadres en/of telefoonnummer van de klager;
- b. de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht

2.3 Een klacht waarbij deze gegevens niet compleet zijn, wordt niet in behandeling genomen door de Zonnebloem. Indien redelijkerwijs mogelijk, zal de Zonnebloem de klager binnen 5 werkdagen nadat de klacht is ingediend, informeren dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn.

2.4 Met het indienen van een klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit voorliggende klachtenreglement.

3. Behandeling van de klacht door de Zonnebloem

3.1 De directie is belast met het behandelen van klachten en kan dit afhankelijk van de klacht delegeren aan anderen binnen of buiten de organisatie.

3.2 De klager ontvangt - indien redelijkerwijs mogelijk - binnen 5 werkdagen nadat de klacht bij de Zonnebloem is ingediend van de Zonnebloem schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht.

3.3 De Zonnebloem kan, maar is niet verplicht, ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken, of een nader gesprek met de klager voeren, of hoor en wederhoor toepassen.

3.4 De Zonnebloem heeft de intentie de klacht binnen 21 dagen nadat deze is ingediend, af te handelen en de klager daarover schriftelijk te berichten.

3.5 Indien de klacht niet binnen 21 dagen kan worden afgehandeld, doet de Zonnebloem daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen de Zonnebloem de klacht zal behandelen. De Zonnebloem zal de klager vervolgens schriftelijk binnen de nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.

3.6 De Zonnebloem kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen. Dat kan het geval zijn in onder andere de volgende gevallen:

- a. als de klacht niet aan de op pagina 1 genoemde definitie voldoet;
- b. indien het een voorval betreft dat langer dan een jaar geleden is gebeurd;
- c. als hierover door de klager al eerder een klacht is ingediend over een vergelijkbare gebeurtenis en die klacht volgens dit klachtenreglement is behandeld;
- d. als de klager deze klacht ook elders heeft ingediend;
- e. als hetgeen de klacht betreft misschien strafbaar is en de officier van justitie bij deze zaak betrokken is;
- f. als het belang van de klager of het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is, of de klacht niet voor de Zonnebloem bedoeld is.
- g. als over een vergelijkbare klacht al eerder is gecommuniceerd via de gangbare kanalen en dit terug te vinden is voor de klager

4. Beëindiging van een klacht

4.1 Een klacht die op de juiste wijze is ingediend, eindigt indien:

- a. de klager de klacht intrekt;
- b. na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
- c. de Zonnebloem de klacht heeft afgehandeld. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

5. CBF - Centraal Bureau Fondsenwerving

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de Zonnebloem, kan de klager zich wenden tot het CBF. Het CBF zal de klacht verder in behandeling nemen.

6. Overige bepalingen

6.1 De Zonnebloem legt een dossier aan van alle bij de Zonnebloem ingediende klachten en de afhandeling ervan. De Directie heeft te allen tijde toegang tot dit dossier, en kan ook anderen inzage verschaffen binnen de kaders die de privacywetgeving daarvoor stelt, waaronder een gelegitimeerd belang. De Zonnebloem rapporteert op hoofdlijnen en met inachtneming van de privacywetgeving over klachten in het bestuursverslag.

6.2 Iedereen die volgens dit klachtenreglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan zal deze klacht en informatie verkregen in verband met de klacht geheim houden voor zover het kennelijk vertrouwelijke gegevens betreft.

6.3 De behandeling van een klacht door de Zonnebloem kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van de Zonnebloem inhouden.

6.4 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de Directie.

7. Vaststelling en wijziging klachtenreglement

7.1 Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directie.

7.2 Dit klachtenreglement is vastgesteld op 3 mei 2022 en vervangt het 'Belanghebbendenreglement'

7.3 Dit klachtenreglement wordt gepubliceerd op de website van de Zonnebloem (www.zonnebloem.nl) en op Mijn Zonnebloem (de interne website voor vrijwilligers).